



სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს  
თავმჯდომარის 2026 წლის 12 თებერვლის N04/215 ბრძანების შესაბამისად  
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების  
დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:**

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 12 თებერვლის N04/215 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „კერხერის“ (ს/ნ 404488826) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მესამე პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტების, 25-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მეორე პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „კერხერის“ (ს/ნ 404488826) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მესამე პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტების, 25-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მეორე პუნქტის მოთხოვნებს.



4. შპს „კერხერს“ (ს/ნ 404488826) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

**სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს**

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 12 თებერვლის N04/215 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

## სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია.....	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია .....	5
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება .....	7
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი .....	14
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა .....	14
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	16
3.3. უსამართლო სტანდარტული პირობები.....	19
3.4. უსამართლო კომერციული საქმიანობა.....	30
3.5. ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლა/შეკეთება .....	34
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....	39

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქეების

და

განცხადებები შპს „კერხერის“ (ს/ნ 404488826) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 12 თებერვლის N04/215 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

### 1.1 განმცხადებლების პოზიცია

#### მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის 2 აგვისტოს შპს „კერხერის“ ონლაინ მაღაზიაში (ბმული:-

[https://karchershop.ge/?srsId=AfmBOoq1VJYBIXGMwGzfDHCky8lo0u40zmED\\_MwO-](https://karchershop.ge/?srsId=AfmBOoq1VJYBIXGMwGzfDHCky8lo0u40zmED_MwO-3aLV4FRAUXJXMSC)

[3aLV4FRAUXJXMSC](https://karchershop.ge/?srsId=AfmBOoq1VJYBIXGMwGzfDHCky8lo0u40zmED_MwO-3aLV4FRAUXJXMSC)) შეიძინა ბალახის სათიბი და მასთან ერთად კერხერის 18v ელემენტის სწრაფი დამტენი და 18v 2.5Ah ბატარეა. ყიდვიდან მალე ბატარეამ დაიწყო მცირე მონაკვეთზე ეკრანის დაბინდვა (კონდენსაცია). 2024 წლის 2 მაისს მომხმარებელმა შპს კერხერის სავაჭრო ობიექტში შეიძინა ტოტების საჭრელი, რომელიც, მოვაჭრის განმარტებით, იმუშავებდა უკვე შექმნილ ბატარეაზე. თუმცა, ნივთის გამოყენებასთან ერთად იმატა ბატარეაზე კონდენსაციამ, სრულად დაიბინდა ეკრანი და შემდგომ შეწყვიტა ფუნქციონირება. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრის სერვისცენტრს, სადაც განუმარტეს, რომ ბატარეა შეკეთებას არ ექვემდებარება და ბატარეა შეუცვალეს ახლით. ნივთის მიღებიდან 2 კვირაში მას დაეწყო ისევ იგივე პრობლემა, მაშინ, როდესაც მომხმარებელს ბატარეა არ გამოუყენებია. 2025 წლის დეკემბერში მომხმარებელმა კვლავ მიმართა სერვის ცენტრს, თუმცა დახმარებაზე უარი მიიღო იმ მიზეზით, რომ ბატარეა შეკეთებას არ ექვემდებარება.

მომხმარებლის განმარტებით, ამ ეტაპზე ბატარეაში ელექტროენერჯია შედის, მაგრამ ეკრანი მთლიანად დაბინდულია და ძლიერი კონდენსაციის გამო არსებობს მოწყობილობის სრულად მწყობრიდან გამოსვლის რისკი. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ ბატარეის გამოყენება ორ მოწყობილობაზე არ წარმოადგენს არასწორ ექსპლუატაციას, რადგან ორივე მოწყობილობა მწარმოებლის მიერ გამოცხადებულია თავსებადად და ინსტრუქციაში არ არის მითითებული შეზღუდვა ერთ ბატარეაზე რამდენიმე მოწყობილობის გამოყენების შესახებ. დეფექტი გამოვლინდა გამოყენებამდე და პრობლემა განმეორდა მეორედ, რაც, მისი აზრით, „ქარხნულ წუნზე“ მიუთითებს. განცხადებას ერთვის შექმნის დოკუმენტები, საგარანტიო ინფორმაცია და ბატარეის ფოტოები. მომხმარებელი ასევე აღნიშნავს, რომ ბატარეაზე მომუშავე ტოტების საჭრელს ვერ იყენებს ბატარეის გაუმართაობის გამო.

სააგენტოს 2026 წლის 29 იანვრის N02/618 წერილით მომხმარებლისგან გამოთხოვილ იქნა დამატებითი მტკიცებულებები, რომლითაც დადასტურდება, რომ ნივთს გააჩნია თავდაპირველი ნაკლი, რაც მომხმარებლისგან არ იქნა წარმოდგენილი. 2026 წლის 3 თებერვლის N01/1040 წერილით მომხმარებელმა განმარტა, რომ კომპანიის წერილში

არასწორად არის მითითებული, თითქოს ბატარეა სრულად უფუნქციო იყო ან მექანიკურად დაზიანებული. მისი განმარტებით, ბატარეა იტენება, თუმცა ეკრანზე და შიდა ნაწილებში გამონატული კონდენსაციის გამო არსებობს მისი უსაფრთხოების რისკი. მომხმარებლის ინფორმაციით, კონდენსაცია დაფიქსირდა მაშინ, როდესაც ბატარეა გარკვეული პერიოდის განმავლობაში საერთოდ არ ყოფილა გამოყენებული, რაც, მისი აზრით, „ქარხნულ წუნზე“ მიუთითებს. მომხმარებელი ხაზს უსვამს, რომ ლითიუმ-იონურ ბატარეაში ტენიანობა ზრდის მოკლე ჩართვის, გადახურებისა და ხანძრის რისკს, რის გამოც პროდუქტი პრაქტიკულად გამოუსადეგარია. იგი ითხოვს ბატარეის ჩანაცვლებას გამართული მოდელით ან თანხის სრულ დაბრუნებას და განმარტავს, რომ მისი მიზანი მხოლოდ მომხმარებლის უფლებების დაცვა და სამართლიანი გადაწყვეტაა.

### **მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა მოვაჭრეს შექნილი ნივთის კანონით განსაზღვრული 2 წლიანი საგარანტიო ვადის ბოლო დღეს მიმართა და მოითხოვა სავარაუდო ნაკლის აღმოფხვრა.

მომხმარებლის განმარტებით, აღმოჩნდა, რომ მტვერსასრუტს ფილტრი ჰქონდა გამოსაცვლელი, რაზეც კომპანიის წარმომადგენელმა მას განუმარტა, რომ ფილტრებსა და ზოგადად აქსესუარებზე კანონისმიერი გარანტია არ მოქმედებდა. მომხმარებელმა იგივე პასუხი მიიღო მოვაჭრესთან სოციალური ქსელით და ცხელი ხაზით კომუნიკაციის შედეგად.

მომხმარებელმა 2026 წლის 17 თებერვლის N01/1516 წერილით მიმართა სააგენტოს და განმარტა, რომ მოვაჭრის ოფიციალური ფეისბუქ გვერდიდან 2026 წლის 3 თებერვალს მიიღო შემდეგი შინაარსის შეტყობინებები:

**„გამარჯობა, ფილტრებზე/აქსესუარებზე გარანტია არ გვაქვს“ და „ცვეთად დეტალებზე გარანტია არ ვრცელდება, გთხოვთ გაეცნოთ ჩემს მიერ გამოგზავნილ საგარანტიო პირობებს. მადლობა“.**

გარდა ამისა, 2026 წლის 9 თებერვალს, იმავე ოფიციალური ფეისბუქ გვერდიდან მომხმარებელმა მიიღო განსხვავებული შინაარსის შეტყობინება:

**„გამარჯობა ბატონო ამირან, განსახილველ საკითხთან მიმართებით გიზუსტებთ, რომ კანონისმიერი გარანტია (რომელიც არ წარმოადგენს კომერციული ტიპის დამატებით გარანტიას) ვრცელდება ნებისმიერ ნივთზე და მათ შორის თქვენს მიერ შექნილ აქსესუარზეც, თუმცა განსახილველ შემთხვევაში სახეზე არ გვაქვს ქარხნული წუნი. დამატებითი დეტალები გთხოვთ იხილოთ მიმაგრებულ ფაილში (აღნიშნული პასუხი ასევე გადაგზავნილია კონკურენციის სააგენტოში)“.**

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ სააგენტოსთვის განცხადებით მიმართვის შემდეგ კომპანიის წარმომადგენელმა პასუხისმგებლობის აღების ნაცვლად ბრალი თავად მომხმარებელს დასდო და მიუთითა, რომ კომპანიას პოლიტიკის მხრივ კანონი არ დაურღვევია და მომხმარებელმა ინფორმაცია „არასწორად აღიქვა“. ამავე დროს, განმცხადებლის თქმით, კომპანიის ქოლცენტრში კვლავ განუმარტეს, რომ ფილტრებზე ან სხვა ცვეთად ნაწილებზე გარანტია არ ვრცელდება. განმარტავს, რომ კომპანია კვლავ ავრცელებს მომხმარებლის შეცდომაში შემყვან ინფორმაციას და ცდილობს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით დაკისრებული ვალდებულებების თავიდან აცილებას.

## 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 24 დეკემბრის N02/6474 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქე განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8135 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ 02.08.2023 წელს მომხმარებელმა შეიძინა კერხერის ონლაინ მაღაზიაში შემდეგი პროდუქტები:

- LTR 18-25 Battery \*INT - 1.444- 300.0 ბალახის საკრეჭი;
- Fast battery recharger Battery Power 18 2.445-032.0 სწრაფდამტენი;
- Battery Power 18/25 DW \*INT - 2.445-034.0 - აკუმულატორი.

ასევე, მომხმარებელმა 02.05.2024 წელს PSW 18-20 Battery \*INT - 1.444-010.0 - ტოტების სახერხი (ჯაჭვური).

ამის შემდგომ, 2025 წლის 13 თებერვალს მომხმარებელმა პირველად მიმართა სერვის ცენტრს და დააფიქსირა, რომ „PSW 18-20 Battery \*INT - 1.44-010.0 ტოტების სახერხი (ჯაჭვური)“-ზე ხერხი იყო გადამძვრალი, არ ეხსნებოდა სახრახნი ხერხის დამცავზე, ელემენტს არ ჰქონდა რეაგირება და აღენიშნებოდა ნესტის კვალი.

კომპანიის ინფორმაციით, აღნიშნული დაზიანებები მოგვარდა (უსასყიდლოდ), ასევე მომხმარებელს გადაეცა ახალი აკუმულატორი.

2025 წლის 23 აპრილს მომხმარებელმა მოვაჭრის სერვისში მიიტანა ბალახის საკრეჭი - LTR 18- 25 Battery \*INT - 1.444-300.0 - მექანიკური დაზიანებებით, ბატარეის გარეშე, რომელსაც აღენიშნებოდა ფიზიკური დაზიანებები.

მომხმარებელს გაეწია ფასიანი მომსახურება, რადგან აღნიშნული დაზიანებები არ მიეკუთვნებოდა საგარანტიო მომსახურების ნუსხას და იკვეთებოდა გარე მექანიკური დაზიანებები, რომელიც განსაზღვრავდა არასწორი ექსპლუატაციის პირობებს.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, 2025 წლის 19 დეკემბერს მომხმარებელმა მოვაჭრეს მიმართა პრეტენზიით, რომ აღნიშნული აკუმულატორი რომელიც შეცვლით გადაეცა მოხმარებელს აღარ ფუნქციონირებდა და ეკრანზე (დისპლეიზე) ჰქონდა მუქი ლაქები.

კომპანიის ინფორმაციით, ტესტირებისას აღნიშნული აკუმულატორი ტექნიკურად იყო სრულიად გამართული და აკმაყოფილებდა ქარხნულ პარამეტრებს ვოლტაჟის შემცველობისა და ფუნქციონალის კუთხით, ხოლო ეკრანი წამდვილად დაბინდული და დაორთქლილი იყო. მოვაჭრეს აღნიშნავს, რომ აღნიშნულ აკუმულატორს ასევე აღენიშნებოდა მექანიკური დაზიანების კვალი.

მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელს განემარტა, რომ აღნიშნულ შემთხვევაში სერვის ცენტრი ვერ აიღებდა პასუხისმგებლობას მის საგარანტიო მომსახურებაზე, თუმცა ეს ყოველივე ხელს არ უშლიდა აკუმულატორის მუშაობისუნარიანობის შენარჩუნებას. კომპანიის განმარტებით, მოთხოვნილი დაზიანება საქონლის მიწოდებისას არ არსებობდა და იგი გამოწვეული იყო ნესტისა და მექანიკური ზემოქმედების შედეგად, რაც საგარანტიო პირობებს არ ექვემდებარება.

ასევე მოვაჭრის წერილშია აღნიშნულია, რომ პროდუქტის გადაცემიდან და ნაკლის აღმოფხვრის მოთხოვნიდან გასულია 6 თვეზე მეტი, რის შემდეგაც მტკიცების ტვირთი მომხმარებელს ეკისრება. კომპანიის პოზიციით, მომხმარებელს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომ ნაკლი არსებობდა მიწოდებისას, და შესაბამისად, დაზიანება გამოწვეულია თავად მომხმარებლის მიერ.

სააგენტოს 2026 წლის 21 იანვრის N02/355 წერილით მოვაჭრისგან გამოთხოვილი იქნა მის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილ 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8135 წერილში აღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების დამადასტურებელი მტკიცებულებები.

2026 წლის 22 იანვრის N01/597 წერილით მოვაჭრემ წარმოადგინა 02.08.2023 წლის გასავლის ზედღებულები; 02.05.2024 წლის მყიდველის შეკვეთა დამატებითი რეკვიზიტებით; 25.02.2025 წლის სერვისის დოკუმენტი და იმავე თარიღის საგარანტიო მომსახურების დამადასტურებელი დოკუმენტი; 19.05.2025 წლის სერვისის დოკუმენტი და იმავე თარიღის მიღება-ჩაბარების აქტი ფასიანი მომსახურების შესახებ (მიმართვა 23.04.2023); ასევე 19.12.2025 წლის სერვისის დოკუმენტი.

სააგენტოს 2026 წლის 5 თებერვლის N02/847 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. 2026 წლის 9 თებერვლის N01/1269 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ კომპანიის განმარტებები სრულად შესაბამებოდა მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ კანონის მოთხოვნებს და კომპანიას პროცესის არცერთ ეტაპზე უფლებები არ დაურღვევია. მოვაჭრის განმარტებით, მოცემული შემთხვევა ეხება ცვეთად აქსესუარს. კომპანიის ინფორმაციით, შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ ფილტრს არ გააჩნდა რაიმე სახის ქარხნული დაზიანება და სახეზე იყო გამოყენების შედეგად აქსესუარის ცვეთა. კომპანიის მითითებები იმის შესახებ, რომ მოთხოვნილ აქსესუარებზე გარანტია არ ვრცელდებოდა, არასწორად არის აღქმული. კერძოდ, როგორც მოვაჭრე აღნიშნავს, კანონისმიერი 2 წლიანი გარანტია არის კანონის იმპერატიული მოთხოვნა და ის არ არის დამოკიდებული არც ერთი მოვაჭრის განმარტებაზე და კანონისმიერი გარანტია ვრცელდება ყველა იმ ნივთზე რასაც ამას კანონი ითვალისწინებს. რამდენადაც შპს „კერხერი“ არის საერთაშორისო ბრენდი, მას გააჩნია მისი შიდა მიდგომები თუ დამატებითი ბენეფიტები მომხმარებლებისთვის.

მოვაჭრის განმარტებით, წარმოდგენილ საქმეში და კომუნიკაციაში სწორედ ამის განმარტებას ცდილობს კერხერის წარმომადგენელი, რომ მოცემულ ნივთზე არ ვრცელდება კერხერის სპეციალური გარანტია / ბენეფიტები / მიდგომები. გამომდინარე იქიდან, რომ სახეზე არ იყო „ქარხნული წუნი“, შპს „კერხერმა“ უარი განაცხადა ნივთის შეკეთება/შეცვლაზე. ამასთან, 2026 წლის 9 თებერვლის N01/1272 წერილით წარმოადგინა მომხმარებლისთვის გარანტიის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების ეკრანის ანაბეჭდი.

სააგენტოს 2026 წლის 13 თებერვლის N02/1036 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. 2026 წლის 17 თებერვლის N01/1544 წერილით მოვაჭრემ

განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა მის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8135 წერილით წარმოდგენილი პოზიციისგან უცვლელი განმარტება, ხოლო მოქალაქე განცხადებასთან დაკავშირებით განმარტა, რომ მოცემულ შემთხვევაში საქმე ეხება ცვეთად ნაწილს.

კერძოდ, მოვაჭრის ინფორმაციით, შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ ფილტრს არ გააჩნდა რაიმე სახის ქარხნული დაზიანება. დაფიქსირდა გამოყენებისა და ბუნებრივი ცვლის შედეგად ნივთის დაზიანება/ხარისხის შემცირება. ასევე აღსანიშნავია, რომ კომპანიის პოზიცია იმის შესახებ, თითქოს მოთხოვნილ ნაწილებზე გარანტია არ ვრცელდებოდა, განცხადებაში არასწორად არის წარმოჩენილი. კომპანიამ მომხმარებელს განუმარტა მხოლოდ ის გარემოება, რომ მოთხოვნილ ნაწილებზე არ ვრცელდებოდა მოვაჭრის, შპს „კერხერის“ სპეციალური (კომერციული) გარანტია.

შესაბამისად, შპს „კერხერი“ მიიჩნევს, რომ სრულად აქვს დაცული კანონით მასზე დაკისრებული ყველა ვალდებულება, მათ შორის ის ვალდებულებაც, რომელიც გულისხმობს მომხმარებლისთვის მისი უფლებების შესახებ სათანადო ინფორმაციის მიწოდებას.

## **თავი 2. ნორმატიული რეგულირება**

**საქართველოს კონსტიტუციის** 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით.

**საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმება** ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფისა და მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის თავსებადობის კუთხით თანამშრომლობის მნიშვნელობას.

**„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის** მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებებს პროდუქტის თაობაზე მაქსიმალურად ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობა ჰქონდეს.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვასთან, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებისა და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია და მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად** მიაწოდოს **უტყუარი და სრული ინფორმაცია**. ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

- ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;
- ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;
- გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;
- დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;
- ე) არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;
- ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;
- ზ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;
- თ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;
- ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდეს;
- კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლი განსაზღვრავს დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლისთვის დამატებით მისაწოდებელ ინფორმაციას. კერძოდ, პირველი პუნქტის მიხედვით, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

- ა) მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე; არსებობის შემთხვევაში – ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი;

გ) ხელშეკრულების დადების დროს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების ხარჯის შესახებ, თუ ეს ხარჯი ძირითად ფასში არ შედის;

დ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა;

ე) ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

ვ) დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ გასაწევი ხარჯის შესახებ, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

თ) მოვაჭრის მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიერ წარსადგენი ან გადასახდელი ფინანსური უზრუნველყოფის პირობების შესახებ;

ი) თუ შესაძლებელია – ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების მიღების შესახებ.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ რა თქმა უნდა, სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული დაბრუნების ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს, მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყობა მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.

კანონის მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:

ა) მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა. მოვაჭრე ვალდებული არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების არჩევასთან;

ბ) თანხა აანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს და მას დამატებითი ხარჯი არ წარმოეშობა.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შესაბამეა მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

კანონის მე-17 მუხლის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

კანონის მე-19 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი.

მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, რომ მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომერციული გარანტია მას წერილობით ან მისთვის მისაღები სხვა ფორმით მიაწოდოს.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, **თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის**

**ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.** მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება. კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შესაბამისად.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ და „პ“ ქვეპუნქტების თანახმად, ბათილია ხელშეკრულების შემდეგი უსამართლო სტანდარტული პირობები:

ბ) დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა;

პ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, განსაზღვროს, შეესაბამება თუ არა საქონელი ან მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, ან ხელშეკრულების ნებისმიერი პირობა ცალმხრივად განმარტოს;

კანონის 24-ე მუხლის თანახმად უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.

ამავე მუხლის მეორე პუნქტის შესაბამისად, უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია

ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტი განმარტავს, რას მოიცავს მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია, კერძოდ:

ა) საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემაღვენლობა, აქსესუარები, გაყიდვისშემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, მახასიათებლები, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმომავლობა, გადაზიდვისა და შენახვის პირობები, გამოყენების მოსალოდნელი შედეგები, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების შემოწმებისა და ტესტირების შედეგები და მათ საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები;

ბ) მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, რომელიც ეხება კომერციული საქმიანობის მოტივსა და გაყიდვის პროცესის თავისებურებას, აგრეთვე ნებისმიერ ინფორმაციას, რომელიც მოვაჭრის მიერ საქონლის ან მომსახურების პირდაპირი ან არაპირდაპირი სპონსორობის განხორციელებას უკავშირდება;

გ) ფასს ან ფასის გაანგარიშების სათანადო მეთოდს ან მითითებას სპეციალურ ფასზე, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების მიწოდების პირობებს;

დ) საქონელთან ან მომსახურებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, საქონლის ნაწილის შეცვლის ან შეკეთების საჭიროებას;

ე) მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, სტატუსს, თანხმობას, კვალიფიკაციას, საწარმოო, კომერციული და ინტელექტუალური საკუთრების უფლებებს ან მათთან კავშირს, აგრეთვე წარმოებასთან ან კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ სხვა უფლებებს;

ვ) მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ საქონლის დაბრუნების, შეცვლისა და შეკეთების, პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობისა და ფორმის, აგრეთვე მოსალოდნელი რისკის თაობაზე ინფორმაციას.

**საერთაშორისო კანონმდებლობა:**

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83/EC დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია

შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია, მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

2011/83/EC დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) დირექტივის მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.

ამავე დირექტივის მე-5 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მაიწოდოს საქონელი დირექტივის მე-6, მე-7 და მე-8 მუხლების შესაბამისად, ისე, რომ არ დაირღვეს დირექტივის მე-9 მუხლი.

ამავე დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის (ა) ქვეპუნქტის მიხედვით, იმისთვის, რომ საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის შესაბამისად ჩაითვალოს, ის უნდა იყოს ისეთივე გამოყენების, როგორც მისი მსგავსი საქონელი. აღნიშნულის დასადგენად, არსებობის შემთხვევაში, ყურადღება უნდა მიექცეს, ტექნიკურ სტანდარტებს ან შესაბამისი სექტორის მარეგულირებელ კანონმდებლობას.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების ნაკლოვანი შესრულების შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ჯეროვანი შესრულება - ნაკლის გამოსწორება (შეცვლა/შეკეთება) ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის საფუძველზე, ჯეროვანი შესრულების მიზნით, მომხმარებელს შეუძლია თავად გააკეთოს არჩევანი შეკეთებასა და შეცვლას შორის, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა მომხმარებლის მიერ გაკეთებული არჩევანი საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან მოვაჭრეს აკისრებს არათანაბარზომიერად დიდ ხარჯებს.

ამავე დირექტივის მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის (ა) ქვეპუნქტის თანახმად, შეცვლა ან შეკეთება უნდა განხორციელდეს უფასოდ.

ამავე დირექტივის მე-2 მუხლის მე-14 პუნქტის თანახმად, უფასო ნიშნავს საჭირო გადასახადებისგან გათავისუფლებას, რომლებიც წარმოიშობა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ხარისხთან შესაბამისობაში მოსაყვანად. კერძოდ, საფოსტო გაგზავნის, ტრანსპორტის, შესასრულებელი სამუშაოსა და მასალის ხარჯები.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) დირექტივა არეგულირებს, ბიზნესსამომხმარებლო ურთიერთობისას, უსამართლო კომერციული საქმიანობის საკითხს.

2005/29/EC დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა, თუკი ის შეიცავს მცდარ ინფორმაციას და არის არასწორი, ნებისმიერ შემთხვევაში, მათ შორის თუ საქონლის/მომსახურების მთლიანი აღწერა არის შეცდომაში შემყვანი ან არსებობს მაღალი ალბათობა იმისა, რომ საშუალო მომხმარებელს შეეძლოს შეცდომაში, მიუხედავად იმისა, რომ ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია, ამ მუხლის ერთ ან რამდენიმე ელემენტთან მიმართებით და იწვევს ან მაღალი ალბათობით გამოიწვევს მომხმარებლის მიერ ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც ის სხვაგვარად არ მიიღებდა.

### **საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:**

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა.

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

პროცედურის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

## **თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი**

### **3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა**

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

სანამ საკითხის არსებით შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ

გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.<sup>1</sup>

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.<sup>2</sup> დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828<sup>3</sup> დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის

<sup>1</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

<sup>2</sup> Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

<sup>3</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

### **3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი**

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის უმნიშვნელოვანესია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტი.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.<sup>4</sup>

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,<sup>5</sup> რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას

<sup>4</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17  
<sup>5</sup> იქვე, აბზაცი 53

სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.<sup>6</sup>

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/EC დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს როგორც სავაჭრო ობიექტში, ისე დისტანციურად მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებული ვებგვერდის (ბმული: <https://karchershop.ge/>) მეშვეობით.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლების განცხადებების, მხარეების მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერებისა და მოვაჭრის ვებგვერდის (ბმული: <https://karchershop.ge/>) შესწავლის საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, კერძოდ მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი სავაჭრო პოლიტიკა („საგარანტიო მომსახურების პირობები“) და მოვაჭრის ვებგვერდზე (ბმული: <https://karchershop.ge/>) ასახული ინფორმაცია არ არის კანონთან თავსებადი. სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია და მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმა, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო კერძოდ:

- 
- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ.
- გარდა ამისა, მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ ვებგვერდზე (ბმული: <https://karchershop.ge/>) მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი იყო საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. საქმის შესწავლის ეტაპზე, სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის ვებგვერდის (ბმული: <https://karchershop.ge/>) რის შედეგადაც დადგინდა, რომ

<sup>6</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

მოვაჭრის გვერდზე აღნიშნული ინფორმაცია არ მოიპოვება. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.<sup>7</sup> მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.<sup>8</sup> დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.<sup>9</sup>

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების მინიჭება მოვაჭრეს გაუმართლებლად არასახარბიელო მდგომარეობაში ჩააყენებდა. სწორედ ამიტომ, კანონმდებელმა ევროდირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.<sup>10</sup> მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული

<sup>7</sup> თ.ლაკერბაია, ვ.ზალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრანსპარანსაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.247

<sup>8</sup> CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

<sup>9</sup> იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

<sup>10</sup> CJEU, *Monika Kušionová v SMART Capital a.s.*, Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, para. 34

პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

**ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „კერხერის“ (ს/ნ 404488826) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.**

### **3.3. უსამართლო სტანდარტული პირობები**

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული, ნასყიდობის ხელშეკრულების (წესები და პირობები) კონკრეტული პირობები და თავად მოვაჭრის ქმედება ვალდებულების (ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონლის მიწოდების) ჯეროვნად შესრულების ქრილში.

აღსანიშნავია, რომ კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტით განიმარტება ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

თანამედროვე ეკონომიკის პირობებში, მხარეები, ხელშეკრულების რთული და მასშტაბური პირობების განსაზღვრისა და ამასთან დაკავშირებული მოლაპარაკებების თავიდან აცილების მიზნით, ხშირად სარგებლობენ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებით. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები გულისხმობს ერთგვაროვანი შინაარსის მქონე პირობებს, რომელთა გამოყენებაც ხდება მრავალჯერადად. ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს ერთი მხარე უდგენს მეორე მხარეს და ის ხელშეკრულების დადების და გამოყენების გამარტივების, დროისა და რესურსის დაზოგვის მიზნებს ემსახურება.<sup>11</sup>

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, მეწარმე სუბიექტსა და ფიზიკურ პირს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობის სრულყოფისა და გამარტივების წინაპირობად შეიძლება აღიქვას, მაგრამ ის მკაცრ სამართლებრივ კონტროლს საჭიროებს, რათა არ გახდეს კაბალური ხასიათის მატარებელი.

ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია საქართველოს საკასაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანახმადაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები არის წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნული პირობები, რომელთაც ერთი მხარე

---

<sup>11</sup> ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

(შემთავაზებელი) უდგენს მეორე მხარეს და რომელთა მეშვეობითაც უნდა მოხდეს კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული ან მათი შემავსები წესების დადგენა.<sup>12</sup>

საქართველოს უზენაესი სასამართლო 2023 წლის 6 ოქტომბრის N ას-372-2023 სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნულობა გულისხმობს სტანდარტული პირობების არაერთჯერად ხასიათს, ანუ შემთავაზებლის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები არ არის გამიზნული მხოლოდ ერთ ან რამდენიმე კონკრეტულ პირთან დასაღები ხელშეკრულებისათვის და ისინი აბსოლუტურად ყველა მომხმარებლისათვის საერთოა.

პირობები ითვლება წინასწარ ჩამოყალიბებულად, თუ ისინი მრავალჯერადი გამოყენებისათვის წერილობითი ფორმით ან სხვაგვარად (მაგ., ვიდეო ან აუდიოჩანაწერი) არის ფიქსირებული.<sup>13</sup>

განსახილველ შემთხვევაში, საქმეში არსებული მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის იდება საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულება. მოვაჭრის ვებგვერდზე (ბმული: <https://karchershop.ge/>) და სავაჭრო ობიექტში განთავსებული წესები და პირობების (შემდგომში - ხელშეკრულება) ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ ვებგვერდზე განთავსებული ხელშეკრულება წარმოადგენს იმ სტანდარტული პირობების ერთობლიობას, რომელსაც მოვაჭრე სთავაზობს მომხმარებელს, მომსახურების განხორციელებისას. აღნიშნული პირობები მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის განსაზღვრული, კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული და მომხმარებელთან მათი შეთანხმება ინდივიდუალურად არ ხდება.

მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით არის შემუშავებული შპს „კერხერის“ მიერ. ყოველივე იმის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ კუთვნილ ვებგვერდზე და სავაჭრო ობიექტში განთავსებული ხელშეკრულება მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის შემუშავებული, განკუთვნილია ყველა მომხმარებლისთვის და მრავალჯერადი გამოყენებისთვის, ისინი მიიჩნევა, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის გათვალისწინებით, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

<sup>12</sup> სუსგ 10.09.2012წ. საქმე #ას-755-811-2011.

<sup>13</sup> ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

განსახილველ შემთხვევაში, კანონის 22-ე მუხლთან მიმართებით უნდა განიხილოს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, საგარანტიო მომსახურების პირობები. ხელშეკრულების მე-8 პუნქტის თანახმად:

**„8. გარანტია არ ვრცელდება ცვეთად ნაწილებზე (ნახშირბადის ჯაგრისები, საკისრები, ცვეთადი ჯაგრისებზე, წამყვანი დველები, დალუქვის რგოლები, შუასადაბები, სარქველები, დალუქვის საყელოები, ზეთის ლუქები და შლანგები და ა.შ.), სახარჯო მასალები (ზეთები, საპონი მასალები, ტექნიკური სითხეები და ა.შ.), იმ პირობით, რომ არ არის დეფექტები მასალაში ანსამუშაოში, ეს სამუშაოები კლასიფიცირდება როგორც ტექნიკური სამუშაოები. საქონლის მოვლა არ ითვლება რემონტად და არ შეიძლება იყოს საქონლის გამოცვლის საფუძველი.“**

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობები უსამართლო, უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტი. აღნიშნული პუნქტი ადგენს პირობებს, რომელთა გათვალისწინებაც უნდა მოხდეს სტანდარტული პირობის შესაფასებლად. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი

- I. ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და
- II. იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

ვინაიდან, კანონი ადგენს, რომ თუკი სტანდარტული პირობა ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და ამით ხელშეკრულების მეორე მხარეს ადგება ზიანი, იგი ბათილად უნდა ჩაითვალოს, უნდა განიმარტოს ბათილობის წინაპირობების მნიშვნელობები.

სტანდარტული პირობის ბათილობის პირველ წინაპირობას წარმოადგენს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპთან მისი შეუსაბამობა. აღნიშნული დათქმა განსაზღვრულია შემთავაზებლისათვის, რომელმაც სტანდარტული პირობები უნდა ჩამოაყალიბოს კეთილსინდისიერად და მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინებით.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანხმადაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებთან მიმართებით, აღიარებულია „სუსტი“ და „ძლიერი“ მხარის არსებობა სახელშეკრულებო ურთიერთობისას. კანონმდებლობით კი ხდება „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვა.

მოვაჭრეს საქმიანობის თავისებურება აქცევს ხელშეკრულების ძლიერ მხარედ. მისთვის ვაჭრობა წარმოადგენს ჩვეულებრივ, სახასიათო საქმიანობას. სამომხმარებლო ურთიერთობებში, მოვაჭრე არის ხელშეკრულების პირობებისა და ბუნების განმსაზღვრელი. „მოვაჭრე, როგორც წესი, აკონტროლებს ხელშეკრულების პირობების უმეტესობას, თუ

ყველას არა, სტანდარტული პირობების დადგენით, სადაც მომხმარებლის არჩევანი შეზღუდულია ამ პირობების მიღებით ან ხელშეკრულების დადებაზე უარის თქმით“.

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა N93/13/EEC (შემდგომში - 93/13/EEC დირექტივა) ეფუძნება იმ იდეას, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის ხელშეკრულების სუსტი მხარე მოვაჭრესთან მიმართებით მისი ცოდნისა და სავაჭრო ძალაუფლების გათვალისწინებით.<sup>14</sup>

მართლმსაჯულების სასამართლომ C-421/14 საქმეში განმარტა, რომ ზოგადად უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

სტანდარტული პირობების შეფასებამდე, განსახილველია კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების მნიშვნელობები. კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაჰენტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli* (*generalis*) - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.<sup>15</sup>

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.“<sup>16</sup>

კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაჰენტის პატივსაღები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.<sup>17</sup> კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა

<sup>14</sup> ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14

<sup>15</sup> ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16.

<sup>16</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება სამოქალაქო საქმეზე Nას-950-2022, 30.09.2022.

<sup>17</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185- 2020.

ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.<sup>18</sup>

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Mohamed Aziz<sup>19</sup>-ის საქმეში განმარტა, რომ არის თუ არა სახეზე მომხმარებლისთვის საზიანოდ უფლება-მოვალეობათა „მნიშვნელოვანი უთანასწორობა“, უნდა შეფასდეს შიდა კანონმდებლობის იმ ნორმათა ანალიზის ფონზე, რომელსაც მხარეთა ურთიერთობა დაექვემდებარებოდა სადავო პირობის არარსებობის შემთხვევაში. ამასთანავე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პირობებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთილსინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველმყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელმძღვანელო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების მიხედვით.

აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.<sup>20</sup>

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია აგრეთვე კერძო სამართლის უნიფიცირების საერთაშორისო ინსტიტუტის (International Institute for the Unification of Private Law - UNIDROIT) მიერ შემუშავებული საერთაშორისო სავაჭრო ხელშეკრულებების პრინციპების (Principles of International Commercial Contracts) 1.7 მუხლშიც, კერძოდ, „თითოეული მხარე ვალდებულია იმოქმედოს საერთაშორისო-სავაჭრო პრაქტიკაში მიღებული კეთილსინდისიერებითა და პატიოსანი საქმოსნური პრაქტიკით. მხარეებს არა აქვთ უფლება, გამორიცხონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელმძღვანელო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.<sup>21</sup>

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Banco Primus-ის საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა „მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი

<sup>18</sup> „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მითითებულია კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84.

<sup>19</sup> ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

<sup>20</sup> Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesselink/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dodrecht, Boston, London, 1994. გვ. 205-209.

<sup>21</sup> Lando, A Vision of a Future Contract Law: impact of European and UNIDROIT Contract Principles, Uniform Commercial Code Law Journal, issue 2, Fall 2004, გვ. 3-46.

მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.<sup>22</sup>

**ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტომ დაადგინა, რომ ხელშეკრულების მე-8 პუნქტი არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, შესაბამისად აღნიშნული პირობები წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობებს, შემდეგ გარემოებათა გამო:**

კანონის 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, თუ რისი გათვალისწინებით უნდა იქნას ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მიჩნეული უსამართლოდ. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა, და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგებას, რომლითაც მხარეები, ურთიერთმიმართ გამოვლენილი ნების საფუძველზე ბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულება. ნდობის, კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ხელშეკრულებაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა იმ შესრულებას, რაც შეთანხმებული იყო.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა; აღნიშნულთან დაკავშირებით, სააგენტო აფასებს სავაჭრო პოლიტიკის მე-8 პუნქტს, კერძოდ, ხელშეკრულებაში მითითებული პირობა, რომლის მიხედვითაც გარანტია არ ვრცელდება ცვეთად ნაწილებზე (მათ შორის ნახშირბადის ჯაგრისებზე, საკისრებზე, წამყვან დველებზე, დალუქვის რგოლებზე, შუასადებებზე, სარქველებზე, დალუქვის საყელოებზე, ზეთის ლუქებსა და შლანგებზე და ა.შ.), ასევე სახარჯო მასალებზე (ზეთებზე, საპონ მასალებსა და ტექნიკურ სითხეებზე), და რომლის მიხედვითაც საქონლის მოვლა არ ითვლება რემონტად და არ შეიძლება გახდეს საქონლის შეცვლის საფუძველი, საჭიროებს შეფასებას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კანონმდებლობის კონტექსტში.

<sup>22</sup> CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 5

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, გამყიდველი ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ისეთი საქონელი, რომელიც შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს და არ აქვს დეფექტი. თუ საქონელი არ შეესაბამება ხელშეკრულებას ან მასში გამოვლინდება დეფექტი, მომხმარებელს კანონით მინიჭებული აქვს უფლება მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

**აღნიშნული უფლებები წარმოადგენს მომხმარებლის კანონით გარანტირებულ მინიმალურ დაცვის მექანიზმებს და მათი შეზღუდვა ან გამორიცხვა ხელშეკრულებით დაუშვებელია.**

ამავე კანონით გათვალისწინებულია, რომ სტანდარტული ხელშეკრულების პირობა, რომელიც ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს და იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მხარეთა უფლებებსა და ვალდებულებებს შორის მომხმარებლის საზიანოდ, შეიძლება ჩაითვალოს უსამართლო პირობად. განსაკუთრებით პრობლემატურია ისეთი ფორმულირება, რომელიც წინასწარ გამორიცხავს გარანტიის გავრცელებას საქონლის გარკვეულ ნაწილებზე ისე, რომ პრაქტიკაში შეიძლება გამოყენებულ იქნეს იმ შემთხვევებშიც, როდესაც დაზიანება გამოწვეულია არა ბუნებრივი ცვლით, არამედ წარმოების ან მასალის დეფექტით.

**განხილული პირობის ფორმულირება ქმნის რისკს, რომ გამყიდველმა, ცვეთად ნაწილზე მითითებით, უარი თქვას გარანტიის შესრულებაზე იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც კონკრეტული დაზიანება წარმოიშვა საქონლის თავდაპირველი ნაკლის გამო.**

ასეთ შემთხვევაში მომხმარებელი კარგავს კანონით მინიჭებულ უფლებას თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. აღნიშნული კი ეწინააღმდეგება იმ სამართლებრივ პრინციპს, რომლის მიხედვითაც გამყიდველი პასუხისმგებელია საქონლის შესაბამისობაზე ხელშეკრულებასთან და ვალდებულია აღმოფხვრას საქონელში არსებული დეფექტი.

გარდა ამისა, ხელშეკრულებაში მითითება, რომ საქონლის მოვლა არ ითვლება რემონტად და არ შეიძლება გახდეს საქონლის შეცვლის საფუძველი, ასევე შეიძლება ჩაითვალოს მომხმარებლის უფლებების შემზღუდველ პირობად. მიუხედავად იმისა, რომ ტექნიკური მომსახურება და რეგულარული მოვლა ჩვეულებრივ შეიძლება განსხვავდებოდეს რემონტისგან, ხელშეკრულების მსგავსი ფორმულირება ქმნის შესაძლებლობას, რომ გამყიდველმა დეფექტის აღმოფხვრის მოთხოვნაც კი დააკვალიფიციროს როგორც ტექნიკური მომსახურება და ამ გზით თავიდან აიცილოს კანონით დაკისრებული ვალდებულებები.

ამრიგად, აღნიშნული ხელშეკრულების პირობა თავისი შინაარსითა და შესაძლო გამოყენების შედეგებით ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ გარანტიის უფლებებს, ქმნის მნიშვნელოვან დისბალანსს მხარეთა უფლებებსა და ვალდებულებებს შორის მომხმარებლის საზიანოდ და გამყიდველს აძლევს შესაძლებლობას თავი აარიდოს პასუხისმგებლობას ნაკლის მქონე საქონლის შემთხვევაში.

**ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ხელშეკრულების მე-8 პუნქტის პირობა ფასდება როგორც უსამართლო სტანდარტული პირობა.**

გარდა ზემოაღნიშნულისა, კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც უსამართლოდ ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის ან მესამე პირის მიმართ მოთხოვნის წარდგენას მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის ან ნაკლიანი შესრულების გამო, ან დებულება, რომელიც გამორიცხავს მოთხოვნათა ურთიერთგაქვითვის შესაძლებლობას.

აღნიშნულთან დაკავშირებით, სააგენტო აფასებს „საგარანტიო მომსახურების პირობების“ მე-7 პუნქტს. წარმოდგენილ დოკუმენტში განსაზღვრული პირობები ქმნის ისეთ მოცემულობას, რომლის მიხედვითაც საგარანტიო მომსახურების მიღება დამოკიდებულია დამატებით ფორმალურ მოთხოვნებზე, მათ შორის საგარანტიო დოკუმენტის, ბეჭდების, საგარანტიო ბარათის სწორად შევსების, საოპერაციო დოკუმენტაციისა და სხვა ინფორმაციის წარმოდგენაზე. ამასთან, დოკუმენტი ითვალისწინებს, რომ აღნიშნული დოკუმენტების არარსებობის, მათში ჩანაწერების გაურკვევლობის ან შესწორებების არსებობის შემთხვევაში მომხმარებელი კარგავს საგარანტიო მომსახურების მიღების უფლებას. მსგავსი პირობა ფაქტობრივად ქმნის დამატებით ბარიერს მომხმარებლის მიერ კანონით მინიჭებული უფლებების რეალიზაციისათვის, რადგან კანონი მომხმარებლის უფლებების განხორციელებას არ უკავშირებს მხოლოდ კონკრეტული დოკუმენტაციის წარდგენას და არ ითვალისწინებს კანონით დადგენილი უფლებებით სარგებლობის შეზღუდვას მხოლოდ დოკუმენტების ფორმალური ხარვეზების გამო.

გარდა ამისა, წარმოდგენილი პირობები საგარანტიო მომსახურების მიღებას უკავშირებს მრავალი გარემოების არსებობას, რომელთა შეფასება მთლიანად დამოკიდებულია ოფიციალური სერვის ცენტრის სპეციალისტების დისკრეციაზე. დოკუმენტის მიხედვით, სერვის ცენტრი განსაზღვრავს როგორც დაზიანების მიზეზს, ასევე იმას, უნდა განხორციელდეს თუ არა საქონლის ნაწილების შეკეთება ან ჩანაცვლება. მსგავსი ფორმულირება მომხმარებელს ართმევს შესაძლებლობას დამოუკიდებლად და ეფექტიანად დაიცვას კანონით მინიჭებული უფლებები, ვინაიდან ნაკლის არსებობის ან აღმოფხვრის ნაწილში გადაწყვეტილების მიღების პროცესში სრული კონტროლი გადაცემულია მოვაჭრის ან მის მიერ განსაზღვრული სუბიექტისათვის. აღსანიშნავია, რომ კანონის 22-ე მუხლის მესამე პუნქტის „პ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, განსაზღვროს, შეესაბამება თუ არა საქონელი ან მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, ან ხელშეკრულების ნებისმიერი პირობა ცალმხრივად განმარტოს.

ამასთანავე, დოკუმენტი ადგენს საგარანტიო მომსახურებაზე უარის თქმის საფუძველებს, მათ შორის საოპერაციო ინსტრუქციის დარღვევას, მომსახურების რეგლამენტის შეუსრულებლობას, საგარანტიო ბარათში ინფორმაციის არასრულობას, პროდუქტის დაბინძურებას, არასაკმარის მოვლას, ელექტროენერჯის ან წყალმომარაგების სისტემებთან არასწორ მიერთებას, გარემო პირობების გავლენას და სხვა მსგავს გარემოებებს. ამ პირობების ფართო და ზოგადი ფორმულირება ქმნის შესაძლებლობას,

რომ პრაქტიკაში ნებისმიერი გაუმართაობა მომხმარებლის პასუხისმგებლობას დაექვემდებაროს და ამ საფუძვლით უარი ეთქვას მომხმარებელს საგარანტიო მომსახურებაზე, რაც მნიშვნელოვნად ზღუდავს მომხმარებლის უფლებას მოითხოვოს მოვაჭრის მიერ საქონლის ხელშეკრულების შეუსაბამობის აღმოფხვრა.

განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ის გარემოება, რომ „საგარანტიო მომსახურების პირობები“ ქმნის სავალდებულოდ წარსადგენი დოკუმენტებისა და მოთხოვნების დახურულ ჩარჩოს, რომლის ფარგლებშიც მომხმარებელს შეუძლია ისარგებლოს გარანტიით. შედეგად, თუ მომხმარებელი ვერ აკმაყოფილებს მოვაჭრის მიერ დადგენილ რომელიმე ფორმალურ მოთხოვნას, მას ეკარგება საგარანტიო მომსახურების მიღების უფლება, მიუხედავად იმისა, რომ შესაძლოა არსებობდეს საქონლის ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობა, რომელიც მოვაჭრის პასუხისმგებლობას წარმოშობს. ასეთი მიდგომა მომხმარებელს უზღუდავს შესაძლებლობას, წარადგინოს მოთხოვნა მოვაჭრის მიმართ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების გამო.

**ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, აღნიშნული პირობები ფასდება როგორც უსამართლო სტანდარტული პირობები, ვინაიდან ისინი ქმნიან მნიშვნელოვან დისბალანსს მხარეთა უფლებებსა და ვალდებულებებს შორის მომხმარებლის საზიანოდ და ზღუდავს მომხმარებლის მიერ მოთხოვნის წარდგენის შესაძლებლობას მოვაჭრის მიმართ ხელშეკრულების არასრულად ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში.**

ამასთან, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც უსამართლოდ ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის ან მესამე პირის მიმართ მოთხოვნის წარდგენას მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის ან ნაკლიანი შესრულების გამო, ან დებულება, რომელიც გამორიცხავს მოთხოვნათა ურთიერთგაქვითვის შესაძლებლობას.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულება თავისი ბუნებით წარმოადგენს კერძოსამართლებრივ ურთიერთობას. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი 348-ე მუხლით ადგენს ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ბათილობის საფუძვლებს, რომლის „ვ“ პუნქტის მიხედვითაც, ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში, რომლებსაც შემთავაზებელი იყენებს იმ ფიზიკური პირების მიმართ, რომლებიც არ მისდევენ სამეწარმეო საქმიანობას, აგრეთვე მიიჩნევა ბათილად დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს პასუხისმგებლობას იმ ზიანისათვის, რაც გამოწვეულია შემთავაზებლის ან მისი წარმომადგენლის მიერ უხეში გაუფრთხილებლობით ვალდებულების დარღვევის გამო (პასუხისმგებლობა გაუფრთხილებლობის გამო). სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარე მოკლებულია უნარს საკუთარი შეხედულებით ჩამოაყალიბოს ან შეცვალოს გარიგების პირობები. ამიტომ, თუ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ტექსტი ზღუდავს მის კანონით მინიჭებულ უფლებებს, იგი უნდა განისაზღვროს იმგვარად, რომ არ შეილახოს ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის ინტერესები.

მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობა განისაზღვრება, როგორც კერძოსამართლებრივი ხასიათის გარიგება, მათ შორის, მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალში, როგორც ეროვნულ ისე ევროპულ დოქტრინასა და სასამართლო პრაქტიკაში ხშირად გვხვდება ტერმინი „მომხმარებელი, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარე“.<sup>23</sup> ვინაიდან, მოვაჭრე სამომხმარებლო ურთიერთობებში მიიჩნევა „ძლიერ“ მხარედ, მას კანონი კიდევ უფრო მეტ გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების ვალდებულებას აკისრებს მომხმარებელთან მიმართ. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით ორივე საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას.

სსკ-ის 316-ე მუხლის მე-2 ნაწილში განმტკიცებული გულისხმიერების დაცვის ვალდებულება ადგენს, რომ თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას. აღნიშნული სტანდარტი ხაზს უსვამს სახელშეკრულებო ურთიერთობის მხარეთა მიერ სამოქალაქო ბრუნვაში ზნეობრივი და ეთიკური სტანდარტის შესაბამისად, მონაწილეობის სამართლებრივ მოთხოვნას, რაც ჯამში კეთილსინდისიერების პრინციპის საფუძველია.

მოცემულ შემთხვევაში, სამომხმარებლო ხელშეკრულების მხარე არის მოვაჭრე იურიდიული პირი - შპს „კერხერი“. მოვაჭრე მიიჩნევა ხელშეკრულების იმ „ძლიერ“ მხარედ, რომელსაც კიდევ უფრო მეტად ეკისრება გულისხმიერების და კეთილსინდისიერების პასუხისმგებლობა, რაც გამოიხატება როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ისე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებისას. მომხმარებელს, როგორც ხელშეკრულების სუსტ მხარეს, ხელშეკრულების დადებამდე აქვს მოლოდინი, რომ მოვაჭრე ნაკისრ ვალდებულებას შეასრულებს ჯეროვნად, ხოლო ნაკლიანი შესრულების დროს აანაზღაურებს მისი ბრალეულობით გამოწვეულ ზიანს.

ევროპარალამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივის N93/13/EEC მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნების საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შესაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებსა და ვალდებულებებში.

კანონის მე-17 მუხლის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. განსახილველ შემთხვევაში, როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

<sup>23</sup> ლაკერბაია თ, „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიანი“, N4, 2021

განსახილველ შემთხვევაში შპს „კერხერის“ სავაჭრო პირობების მე-7 და მე-8 პუნქტებში არსებული დათქმა მოვაჭრის მხრიდან პასუხისმგებლობის შეზღუდვის შესახებ, მაშინ როდესაც მოვაჭრეს ხელშეკრულებაში გარდა კონკრეტული შემთხვევებისა გამორიცხავს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის საქმეში c-415/11 სტანდარტული პირობების გამოყენებისას კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევასთან მიმართებით შემდეგი განმარტება გააკეთა: „ეროვნულმა სასამართლომ ამ მიზნებისთვის უნდა შეაფასოს, შეუძლია თუ არა მოვაჭრეს, რომელიც სამართლიანად და კეთილსინდისიერად ექცევა მომხმარებელს, გონივრულად ივარაუდოს, რომ მომხმარებელი დათანხმდებოდა ასეთ პირობებს მათზე ინდივიდუალური მოლაპარაკების შედეგად“.

კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა განიხილოს, რამდენად დაეთანხმება მომხმარებელი ინდივიდუალური შეთანხმების საფუძველზე პირობას, რომელიც მოვაჭრეს ნაწილობრივ უხსნის ნაკლიანი შესრულებისას ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებას. თუ გავითვალისწინებთ ფაქტს, რომ ჩვეულებრივ შემთხვევაში, ნაკლოვანი შესრულებისას კრედიტორს არანაირი შესრულების ვალდებულება არ ეკისრება, სავარაუდოა, რომ მომხმარებელი ინდივიდუალური მოლაპარაკებისას არ იკისრებდა დამატებით იმგვარ ვალდებულებას, რომელიც კანონისგან ატიპიური გადახრაა და მას დამატებით ვალდებულებას წარმოუშობს. მოვაჭრე მის ინტერესს და შესასრულებელ ვალდებულებას მომხმარებელს აკისრებს. აღნიშნული კი მიიღწევა მხარეთა შორის სახელშეკრულებო ძალისა და ცოდნის დისბალანსის, „ძლიერი“ მხარის მიერ უფლებამოსილების ბოროტად გამოყენებით, რაც ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს.

**ამდენად მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტსა და ვებგვერდზე განთავსებული პირობების მე-7 და მე-8 პუნქტების შინაარსი ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ.**

**შესაბამისად, აღნიშნული პუნქტები კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით მიჩნეული უნდა იქნან უსამართლო სტანდარტულ პირობებად.**

კანონის 22-ე მუხლის მესამე პუნქტის „ა“ და „პ“ ქვეპუნქტების თანახმად, ბათილია ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა და დებულება, რომელიც ზღუდავს მოვაჭრის ვალდებულებას, უზრუნველყოს მისი წარმომადგენლის მიერ აღებული ვალდებულების შესრულება ან ნაკისრი ვალდებულებები ფორმალურ მოთხოვნებს დაუქვემდებაროს.

**ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „კერხერის“ (ს/ნ 404488826)**

მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მესამე პუნქტის „ა“ და „პ“ ქვეპუნქტების დარღვევას.

### 3.4. უსამართლო კომერციული საქმიანობა

ევროკავშირის დირექტივა 2005/29/EC „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ“ (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები. დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ამგვარ ინფორმაციას მიეკუთვნება, მაგალითად, ინფორმაცია პროდუქტის ხელმისაწვდომობის, ბუნების, ფასის, ფასის გაანგარიშების, მახასიათებლების, იდენტიფიკაციის შესახებ და სხვა. უსამართლო კომერციულ პრაქტიკად ასევე ჩაითვლება უმოქმედობა, ფაქტების დაფარვა, რაც მნიშვნელოვანია გადაწყვეტილების მისაღებად.

იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ქმმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29/EC დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს არ უწევს დაადგინოს მოვაჭრის შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა იყო განზრახი თუ გაუფრთხილებელი. დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრების მიხედვით, აღნიშნულს მართოდენ სანქციის დაკისრების ეტაპზე აქვს მნიშვნელობა.<sup>24</sup> მსგავსი განმარტება გააკეთა ევროკავშირის მართლმასჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მაისის C-388/13 გადაწყვეტილებაშიც.<sup>25</sup>

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. წინამდებარე მუხლის მე-2 ნაწილი ადგენს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ზოგად წინამძღვრებს, რომლის პირველი ბაზისია კეთილსინდისიერების მოთხოვნების დარღვევა მოვაჭრის მიერ, ხოლო მეორე ბაზისს წარმოადგენს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის ცვლილება უარყოფით კონტექსტში.

წინამდებარე პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის აღრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

<sup>24</sup> Patti, Francesco Paolo. (2016). 'fraud' and 'misleading commercial practices': modernising the law of defects in consent. *European Review of Contract Law*, 12(4), 307-334. გვ. 328.

<sup>25</sup> საქმე: C-388/13 (ECJ, 14.05.2013)

ამავე მუხლის, მე-4 პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა. უფრო ჩაშლილად, უსამართლო კომერციული პრაქტიკა მოიცავს 3 კატეგორიას: პირველი - მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობას; მეორე - უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობას; მესამე - აგრესიული კომერციული საქმიანობას;

ზემოაღნიშნული ევროკავშირის დირექტივით განსაზღვრულია ე.წ. „შავ სია“, რომელიც ადგენს კონკრეტულ შემადგენლობებს, რა შემთხვევაშიც კომერციული საქმიანობა თავისთავად უსამართლოდ მიიჩნევა და შესაბამისი უწყების მიერ აღარ არსებობს ქმედების შედეგების შეფასების საჭიროება, მომხმარებელთა ჯგუფის ეკონომიკურ ქცევაზე გავლენასთან მიმართებით.

ქართული კანონმდებლობის მიხედვით, კანონის 25-ე მუხლის პირველი პუნქტი ასევე ადგენს მსგავსი ტიპის „შავ სიას“ ქმედებათა კონკრეტული შემადგენლობის მითითებით, რომლის შესაბამისადაც ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია ამ პუნქტით გათვალისწინებული ქმედებები.

მოვაჭრის ქმედებების ანალიზის საფუძველზე არ გამოიკვეთა მოვაჭრის ქმედებების შესაბამისობა 25-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ რომელიმე დანაწესთან, აქედან გამომდინარე, **სააგენტომ უნდა შეაფასოს მოვაჭრის ქმედებების ზეგავლენის ინტენსივობა მომხმარებლის ქცევაზე და ამ გავლენის კონტექსტი ე.წ. „ეკონომიკური ქცევის ტესტის“ გამოყენებით.** აღნიშნული ტესტით სააგენტო შეძლებს შეაფასოს მოვაჭრის ქმედება, ხომ არ ცვლის ან ხომ არ შეიძლება შეცვალოს, მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა, საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით არსებითად უარყოფითად.

უსამართლო კომერციული პრაქტიკის წინააღმდეგ ბრძოლას საფუძველი ჯერ კიდევ მე-20 საუკუნეში ჩაეყარა. ამერიკის შეერთებული შტატების უზენაესის სასამართლო 1924 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ ცრუ განცხადებებთან ერთად უნდა მოხდეს ბუნდოვანი და არაპირდაპირი სარეკლამო განცხადებების პრევენციაც. **ამავე გადაწყვეტილებით სასამართლო უთითებს, რომ თუ სახეზე შესაბამისი განზრახვა არაა, განსაკუთრებულ წნეხს არ უნდა წარმოადგენდეს ბიზნესისათვის თავისი სარეკლამო კამპანიებისთვის შეარჩიოს იმგვარი განცხადებები, დიზაინები ან მეთოდები, რაც არ იქნება მომხმარებლისთვის შეცდომაში შემყვანი.**<sup>26</sup>

საქმეში წარმოდგენილ მტკიცებულებათა შეჯერებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ კონკრეტულ შემთხვევაში მაკვალიფიცირებელ ნორმას წარმოადგენს კანონის 25-ე მუხლის მეორე ნაწილი, რომლის შესაბამისადაც, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც

<sup>26</sup> United States v. 95 Barrels of Vinegar, 265 U.S. 438 (1924)

გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

**25-ე მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია „ვ“ ქვეპუნქტით მოიცავს, მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ საქონლის დაბრუნების, შეცვლისა და შეკეთების, პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობისა და ფორმის, აგრეთვე მოსალოდნელი რისკის თაობაზე ინფორმაციას.**

კანონის მე-5 პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია როგორც მათი კანონით დადგენილი უფლებების შესახებ, ასევე მოვაჭრის მიერ კომერციული გარანტიის ფარგლებში მინიჭებული პრივილეგიების შესახებ.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტსა და ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაციის შეფასების შედეგად გამოიკვეთა, რომ პირობების მე-9 პუნქტის მიხედვით „ფიზიკური პირების მიერ პროდუქტის შეძენის შემთხვევაში პროდუქტზე ვრცელდება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული კანონისმიერი გარანტია ( 2 წელი).“

**თუმცა სააგენტოს მიერ განხორციელებული მოკვლევის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე ინდივიდუალური განმარტებისას, მომხმარებელს აწვდის მე-9 პუნქტში ასახული ინფორმაციის გამომრიცხავ ინფორმაციას, კერძოდ, უარყოფს მომხმარებლისთვის კანონით მინიჭებულ და პოლიტიკაში ასახულ უფლებებსა და გარანტიებს და მომხმარებლებს უნმარტავს, რომ ფილტრებზე/აქსესუარებზე გარანტია არ აქვთ და ცვეთად დეტალებზე გარანტია არ ვრცელდება.**

შესაბამისად, მოვაჭრის მხრიდან იკვეთება მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ორი მომენტი. 1. ზოგად წესების და პირობებში ასახული ინფორმაცია და 2. მომხმარებელთან დამყარებული ინდივიდუალური კომუნიკაციისას განმარტებული ინფორმაცია.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ პლატფორმაზე განთავსებული ინფორმაცია მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების, კანონისმიერი გარანტიის გავრცელების ვადის შესახებ არსებითად სწორი და კანონშესაბამისია, თუმცა ინდივიდუალური განმარტებისას მომხმარებლებს ეწოდებათ დამახინჯებული ინფორმაცია მათი უფლებების შესახებ, რითიც ეწინააღმდეგება როგორც კანონს, ასევე თავისი სავაჭრო პოლიტიკას.

მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

ევროპის სასამართლო C-529/19 გადაწყვეტილებაში უთითებს, რომ ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებულ ინფორმაციასთან ერთად მომხმარებლის უფლებების და მათი რეალიზების გზების შესახებ ინფორმაცია არის ერთ-ერთი, რაც განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.<sup>27</sup> მომხმარებელმა უნდა იცოდეს იმ ხელშეკრულების შედეგი, რომლის ხელისშემკვრელი მხარეც ხდება.

იტალიის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ორგანომ კომერციული პრაქტიკა მიიჩნია მომხმარებელთა შეცდომაში შემყვანად, ვინაიდან მოვაჭრე განსაკუთრებული აქცენტით რეკლამირებდა ერთწლიანი კომერციული გარანტიას და მომხმარებლებს სთავაზობდა შესაბამისი ფასის გადახდის საფუძველზე ამ გარანტიის სამ ან ხუთწლამდე გაგრძელებას. მოვაჭრე სათანადოდ არ უზრუნველყოფდა მომხმარებელთა ინფორმირებას კანონისმიერი საგარანტიო 2 წლიანი ვადისა და სხვა კანონით მინიჭებული უფლებების შესახებ.<sup>28</sup>

მომხმარებლისთვის მისი უფლებების შესახებ ინფორმაციის ცოდნა დაცვის უპირველესი გარანტორია, სწორედ აქედან გამომდინარეობს მოვაჭრის კანონით დადგენილი ვალდებულება მომხმარებელს თავისი უფლებების შესახებ მიაწოდოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად უტყუარი და სრული ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ. ამ ინფორმაციასთან დაკავშირებული მოვაჭრის მარკეტინგული თუ სხვა მიზნობრიობის მანიპულაციური ქმედებები კი იძლევა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შემადგენლობას.

საშუალო მომხმარებლის ნიშნულზე მსჯელობისას აღინიშნა, რომ ვინაიდან საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის ეფექტური საკანონმდებლო ჩარჩო და მისი აღსრულების მექანიზმები ახალი ჩამოყალიბებულია სამომხმარებლო განათლების დონე დაბალია, მომხმარებლები ნაკლებად ინფორმირებულნი და უფრო მეტად მოწყვლადი არიან უსამართლო კომერციული პრაქტიკის მიმართ. ისინი ასევე ნაკლებად არიან ინფორმირებულები მომხმარებლის კანონით მინიჭებული უფლებებისა და გარანტიების შესახებ, რაც კიდევ უფრო მნიშვნელოვანსა და კრიტიკულს ხდის მოვაჭრის ვალდებულებულებას ამ ნაწილში.

ასევე აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ განთავსებული ინფორმაცია მომხმარებელთა უფლებების შესახებ, გარდა იმისა, რომ უზრუნველყოფს მომხმარებლების ინფორმირებულობას მათი უფლებების შესახებ, მეორე მხრივ საშუალო მომხმარებელში აყალიბებს იმის რწმენას, რომ მოვაჭრე ამ უფლებების რეალიზების გარანტორია. აქედან გამომდინარე, მომხმარებელი დებს ან შესაძლოა დადოს ისეთი გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დაუბდა, ვინაიდან მომხმარებელმა შესაძლოა სწორედ ამ გარანტიების საფუძველზე შექმნილი ნდობით შეაჩეროს არჩევანი კონრეტულ მოვაჭრეზე.

**საბოლოოდ, კი როდესაც მომხმარებელი უფლების რეალიზებას ცდილობს მოვაჭრისთვის მოთხოვნის დაფიქსირებით ან წინა სახელშეკრულებო პერიოდში**

<sup>27</sup> judgment of 21 October 2020, Möbel Kraft, C-529/19, EU:C:2020:846, paragraph 26 and the case-law cited

<sup>28</sup> 166) PS7256, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, 21 December 2011, COMET-APPLE-Prodotti in garanzia.

**გამონატავს დაინტერესებას დეტალებთან დაკავშირებით აღმოჩნდება, რომ მოვაჭრის მიერ გაცემული გარანტიები ილუზორულია.**

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ ილუზორული სავაჭრო პოლიტიკის შემუშავება ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

**ყოველივე ზემოთთქმულიდან გამომდინარე, სახეზეა პოტენციური რისკი მომხმარებლის ჯგუფზე უარყოფითად ზემოქმედებისა და მოვაჭრის ზემოაღნიშნული ქმედებები წარმოადგენს გამონატავს უსამართლო კომერციულ საქმიანობას კანონის 25-ე მუხლის მეორე პუნქტის საფუძველზე.**

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „კერხერის“ (ს/ნ 404488826) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 25-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მეორე პუნქტის დარღვევას.

### **3.5. ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლა/შეკეთება**

ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრის მიერ არის თუ არა დაცული კანონის მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია.

მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება კეთილსინდისიერების ფაქტს.

საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020<sup>29</sup> სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული.

კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შექენის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, - სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერად. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, **სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობები.**

საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ მომხმარებლის პრეტენზიას კონკრეტული ნივთის ნაკლთან - ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე სათანადოდ არ პასუხობს. საგულისხმოა, რომ კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, მოვაჭრემ ნაკლის მქონე საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან წარმომდგარი მისი ვალდებულებები უნდა შეასრულოს არა იძულების, არამედ ნებელობის საფუძველზე, მოვაჭრე ვალდებული იყო ნაკლიან ნივთთან დაკავშირებით კანონით გათვალისწინებული ვალდებულება შეესრულებინა.

საქმეზე C-52/18 სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44<sup>30</sup> დირექტივის მე-3 მუხლი მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შექენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება. სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში გამოვლინდა.

<sup>29</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის განჩინება N ას-1252-2020

<sup>30</sup> შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით ასევე აღსანიშნავია ევროკავშირის პრაქტიკა, კერძოდ ევროკავშირის სასამართლომ კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე იმსჯელა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13). სადაც აღნიშნა, რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მან უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით, რაც გულისხმობს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას, როგორც მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას, ან ნივთის ფასის შემცირებას და ხელშეკრულებიდან გასვლას.

მოცემულ შემთხვევაში, მოქალაქე საქმესთან დაკავშირებით, წარმოდგენილი ფაქტობრივი გარემოებებისა და მხარეთა განმარტებების შეფასების საფუძველზე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებელმა ბატარეა პირველად შეიძინა 2023 წლის 2 აგვისტოს, ხოლო 2025 წლის 13 თებერვალს სერვისცენტრში მიმართვისას მოვაჭრემ მომხმარებელს ძველი აკუმულატორი შეუცვალა ახლით. შესაბამისად, მომხმარებლის მიერ შემდგომში პრეტენზიის საგნად მიჩნეული არის სწორედ ჩანაცვლებით გადაცემული აკუმულატორი, რომლის მიღების თარიღად უნდა ჩაითვალოს 2025 წლის 13 თებერვალი.

საქმის მასალებით დგინდება, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული აკუმულატორის მიმართ პრეტენზიით მოვაჭრეს მიმართა 2025 წლის 19 დეკემბერს, ანუ პროდუქტის მიღებიდან დაახლოებით ათი თვის შემდეგ. მოქმედი სამართლებრივი რეგულაციის თანახმად, თუ მომხმარებელი საქონლის ნაკლს მისი მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩენს, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე ივარაუდება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას და ამ გარემოების საწინააღმდეგოს დამტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე შეუძლებელია. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ ნაკლი გამოვლინდა საქონლის მიღებიდან 6 თვის გასვლის შემდეგ, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

მოცემულ შემთხვევაში დადგინდა, რომ მომხმარებელმა პრეტენზია წარადგინა აღნიშნული ვადის (ექვსი თვის) გასვლის შემდეგ. შესაბამისად, საქმის სამართლებრივი შეფასებისას **მტკიცების ტვირთი ეკისრება მომხმარებელს** და სწორედ მას ეკისრება მტკიცების ტვირთი წარმოადგინოს მტკიცებულებები, რომლებიც დაადასტურებს, რომ აკუმულატორის ეკრანზე კონდენსაციის წარმოშობა წარმოადგენს თავდაპირველ, ქარხნულ ნაკლს და არსებობდა საქონლის მიწოდების მომენტიდან.

მიუხედავად იმისა, რომ სააგენტოს წერილით მომხმარებლისგან გამოთხოვილ იქნა დოკუმენტი (მაგალითად, ექსპერტიზის დასკვნა), რომლითაც დადასტურდებოდა მოვაჭრის მიერ საქონლის ნაკლის არსებობა მისთვის მიწოდებისას, მომხმარებელს ასეთი მტკიცებულება არ წარმოუდგენია. მეორე მხრივ, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი სერვისის დასკვნიდან იკვეთება, რომ 2025 წლის 19 დეკემბერს სერვისცენტრში წარდგენილი აკუმულატორი ტექნიკურად ფუნქციონირებადი იყო და აკმაყოფილებდა ქარხნული პარამეტრების მოთხოვნებს ვოლტაჟისა და ფუნქციონირების კუთხით, თუმცა აღნიშნებოდა ეკრანის დაბინდვა, ნესტის კვალი და მექანიკური დაზიანებები.

მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნული დაზიანებები გამოწვეულია გარე ზემოქმედებითა და ტენიანობით, რაც საგარანტიო მომსახურების პირობებს არ ექვემდებარება.

**ამგვარად, იმის გათვალისწინებით, რომ პრეტენზია წარმოდგენილია საქონლის მიღებიდან 6 თვის გასვლის შემდეგ, ხოლო მომხმარებლის მხრიდან არ არის წარმოდგენილი მტკიცებულებები, რომლებიც დაადასტურებდა, რომ არსებული დეფექტი წარმოადგენდა საქონლის თავდაპირველ ნაკლს და არსებობდა მიწოდების მომენტში, ვერ დასტურდება მოვაჭრის პასუხისმგებლობა საქონლის შესაძლო ნაკლთან მიმართებით. შესაბამისად, მოცემული საქმის მასალებით არ დგინდება ისეთი გარემოებები, რომლებიც მიუთითებდა მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ნაკლიანი საქონლის გადაცემაზე.**

რაც შეეხება მომხმარებელ \_\_\_\_\_, საქმის მასალების შეფასების საფუძველზე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლის განცხადება არსებითად შეეხება ორ გარემოებას: ერთი მხრივ, მტვერსასრუტის ფილტრის შეცვლის მოთხოვნას გარანტიის ფარგლებში, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრის წარმომადგენლების მიერ მიწოდებული ინფორმაციის შინაარსს ფილტრებსა და აქსესუარებზე გარანტიის გავრცელებასთან დაკავშირებით. საქმის მასალებით დგინდება, რომ მომხმარებელმა 2026 წლის 31 იანვარს მიმართა

მოვაჭრეს მტვერსასრუტის პრობლემასთან დაკავშირებით, ამავე დღეს იწურებოდა პროდუქტის 2-წლიანი საგარანტიო ვადა. მომხმარებლის განმარტებით, აღმოჩნდა, რომ მოწყობილობას სჭირდებოდა ფილტრის შეცვლა და მან იმავე დღეს შეიძინა ახალი ფილტრი. ამასთან, მომხმარებელი მიუთითებს, რომ სავაჭრო ობიექტის თანამშრომლებმა და შემდგომში ქოლცენტრის წარმომადგენლებმა განუმარტეს, რომ ფილტრებზე და ზოგადად აქსესუარებზე გარანტია, მათ შორის კანონით გათვალისწინებული გარანტიაც, არ ვრცელდებოდა.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი განმარტების თანახმად, მოცემული შემთხვევა ეხება ცვეთად აქსესუარს, კერძოდ ფილტრს, რომელიც შემოწმების შედეგად არ აღმოჩნდა ქარხნული დაზიანების მქონე და დაფიქსირდა მისი გამოყენების შედეგად ცვეთა.

**საგულისხმოა, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, თუ მომხმარებელი საქონლის ნაკლს საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩენს, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას და ამ გარემოების საწინააღმდეგოს მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ ნაკლი გამოვლინდა საქონლის მიღებიდან 6 თვის გასვლის შემდეგ, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.**

კონკრეტულ შემთხვევაში მომხმარებელი მიუთითებს, რომ ორი წლის შემდეგ მოითხოვა ცვეთადი ნაწილის შეცვლა გარანტიის ფარგლებში. შესაბამისად, ვინაიდან საქონლის გამოყენებიდან გასულია 6 თვეზე მეტი ვადა, ამ შემთხვევაში სწორედ მომხმარებელს ეკისრებოდა იმის დამტკიცება, რომ ფილტრის მდგომარეობა გამოწვეული იყო ქარხნული ნაკლით და არსებობდა საქონლის მიწოდების მომენტში. საქმის მასალებით არ დასტურდება, რომ მომხმარებელმა წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა ფილტრის ქარხნულ დეფექტს. ამასთან, მოვაჭრის მიერ ჩატარებული შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ ფილტრს არ აღენიშნებოდა ქარხნული დაზიანება და ადგილი ჰქონდა გამოყენების შედეგად ბუნებრივ ცვეთას.

საქმის სამართლებრივი შეფასებისას ასევე მნიშვნელოვანია მვერსასრუტი ფილტრის, როგორც ცვეთადი ნაწილის, ბუნების გათვალისწინება. ტექნიკური მოწყობილობების, მათ შორის მტვერსასრუტების, გარკვეული კომპონენტები თავისი ფუნქციიდან გამომდინარე მიეკუთვნება ცვეთად დეტალებს, რომლებიც რეგულარული გამოყენების პროცესში თანდათან კარგავს საწყის თვისებებს და საჭიროებს პერიოდულ შეცვლას. მტვერსასრუტის ფილტრის დანიშნულებაა მტვრისა და სხვა მცირე ნაწილაკების შეკავება, რის შედეგადაც იგი გამოყენების პროცესში თანდათან ივსება და ბუნებრივად ცვდება. აღნიშნული გარემოება განპირობებულია თავად პროდუქტის ფუნქციით და მისი გამოყენების ინტენსივობით.

**ამასთან, ის ფაქტი, რომ დეტალი მიეკუთვნება ცვეთად ნაწილს, თავისთავად არ გამორიცხავს კანონით დადგენილი გარანტიის გავრცელებას იმ შემთხვევაში, თუ მას გააჩნია თავდაპირველი ნაკლი.**

**თუმცა იმ ვითარებაში, როდესაც ლეტალის მდგომარეობა გამოწვეულია მისი ჩვეულებრივი გამოყენებითა და ბუნებრივი ცვეთით, აღნიშნული არ მიიჩნევა საქონლის ნაკლად და არ წარმოშობს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას გარანტიის ფარგლებში.**

კონკრეტულ შემთხვევაში მომხმარებელი ფილტრის შეცვლას ითხოვდა მტვერსასრუტის გამოყენებიდან დაახლოებით ორი წლის შემდეგ. საქმის მასალებით არ დასტურდება, რომ ფილტრის მდგომარეობა გამოწვეული იყო თავდაპირველი ნაკლით. მომხმარებლის მხრიდან ასევე არ არის წარმოდგენილი ისეთი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ ფილტრის მდგომარეობა წარმოადგენდა თავდაპირველ ნაკლს და არსებობდა საქონლის მიწოდების მომენტში.

შესაბამისად, ფილტრის, როგორც ცვეთადი აქსესუარის, ბუნების გათვალისწინებით და იმ გარემოების პირობებში, როდესაც მისი მდგომარეობა გამოწვეულია ჩვეულებრივი ექსპლუატაციის შედეგად, არ არსებობს საფუძველი იმის დასადგენად, რომ აღნიშნული გარემოება წარმოადგენს საქონლის ნაკლს, რომელიც მოვაჭრის საგარანტიო პასუხისმგებლობას წარმოშობს.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ

#### **გადაწყვიტა:**

დადასტურდეს შპს „კერხერის“ (ს/ნ 404488826) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მესამე პუნქტის „ა“ და „პ“ ქვეპუნქტების, 25-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მეორე პუნქტის დარღვევის ფაქტი.